ŋqdqɏəɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

Содержание

Введение 4

Глава 1. Технологический цикл обслуживания в гостиничных предприятиях 7

1.1 Бронирование гостиничного номера... 7

1.2 Регистрация и размещение прибывшего гостя 13

1.3 Проживание гостя в гостинице 17

1.4 Выезд гостя 23

Глава 2. Пути совершенствования технологии обслуживания постоянных гостей в гостинице «Арарат Парк Хаятт Москва» 31

2.1 Краткая характеристика гостиницы «Арарат Парк Хаятт Москва» 31

2.2 Действующая технология обслуживания постоянных клиентов в гостинице «Арарат Парк Хаятт Москва».. 55

2.3 Корпоративная программа лояльности постоянных клиентов «Gold Passport» и программа внутренней лояльности работников компании «Хаятт»……………………………………………………………………57

2.4 Разработка рекомендаций по совершенствованию действующей технологии обслуживания постоянных клиентов «Арарат Парк Хаятт Москва» 69

Заключение.. 79

Список использованных источников.. 82

Приложения...86

ŋqdqɏəɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

ŋqdqȳeY bƎ dəbƎpɣɜe d ɛɑɑbɑɣ ɉqdqɣqɣè

Введение

Анализ мировых тенденций в индустрии гостеприимства позволяет сделать вывод, что эта сфера и туризм в целом является одной из важнейших отраслей мировой экономики, обеспечивая значительную часть мирового валового национального продукта. На сегодняшний день, гостинично-туристская индустрия развивается быстрыми темпами и в ближайшие годы станет наиболее важным сектором мирового экономического сообщества. Также прогнозируется высокий уровень ежегодного прироста инвестиций в сферу деятельности предприятий туризма и гостеприимства.

Важно выделить огромное значение предприятий гостиничного бизнеса, оказывающих услуги по размещению, питанию и другие услуги, связанные с пребыванием гостей в стране пребывания.

Современная отечественная индустрия гостеприимства находится в процессе становления, с большим трудом преодолевая препятствия, которые возникают на ее пути. Отметим, что поиск и использование новых для отечественного рынка форм организации бизнеса стали важным моментом для эффективного управления предприятиями индустрии гостеприимства. Сервис может быть очень разным – от быстрого и профессионального оформления службой приема до безупречной работы сантехнического оборудования. Каждое звено в цепи оказания услуг на территории гостиничного предприятия очень важно.

Технологический алгоритм гостевого цикла условно делится на четыре этапа: До прибытия в гостиницу — бронирование (Reservation); Прибытие клиента в отель (Arrival), регистрация (Check in Procedure) и размещение клиента (Accommodation); Проживание (Staying) и обслуживание гостя в отеле; Выезд (Departure), окончательная оплата гостем услуг гостиницы.

На современном этапе развития экономики РФ гостиничный бизнес, а также, туризм в целом, занимают важное положение, динамично развиваясь, пополняя доход страны, развивая и расширяя рынок труда, повышая уровень и качество сервиса, открываются и функционируют больше количество гостиниц

ŋqdqȳeY bƎ dəbƎpɣɜe d ɛɑɑbɑɣ ɉqdqɣqɣè